

# regards SUR les soins aux personnes gravement blessées

Idées, tendances et solutions en matière de soins aux personnes gravement blessées | Juillet 2005 | www.bayshore.ca

## Élaboration de programmes de soins à domicile innovateurs, adaptés aux besoins des personnes gravement blessées

Par Maddy Roppoli, titulaire d'un baccalauréat ès sciences et professionnelle en réadaptation agréée

Le rétablissement et le retour à la vie normale des personnes gravement blessées sont parsemés d'obstacles. Outre les problèmes évidents de santé et personnels qui résultent d'un traumatisme crânien, d'une lésion de la moelle épinière, d'une amputation, de brûlures graves ou d'autres blessures débilantes, les personnes gravement blessées et leurs proches sont confrontés à une multitude d'autres difficultés moins évidentes, associées à la prestation des soins nécessaires, comme :

- la gestion des ressources financières requises pour payer les soins;
- l'accès au personnel soignant qualifié pour dispenser des soins très spécialisés;
- le besoin de formation sur les soins requis et sur l'incapacité;
- la nécessité de recevoir un niveau de soins uniforme à la maison après la sortie de l'hôpital.

Bon nombre de Canadiens gravement blessés se tournent ainsi vers les hôpitaux et les fournisseurs de services de réadaptation, les associations de patients, les assureurs et les organismes de soins à domicile de leur région pour trouver des solutions innovatrices. Pour résoudre les difficultés, ces différents organismes ont uni leurs efforts et élaboré conjointement des programmes uniques visant à mieux répondre aux besoins spéciaux des personnes gravement blessées.

Pour un traumatisé crânien, le séjour moyen dans un hôpital de soins actifs peut coûter 300 000 \$ pendant la première année. Les services de réadaptation requis après la sortie de l'hôpital coûtent en moyenne 125 000 \$ par

année, et ils devront possiblement s'échelonner sur plusieurs années. On estime qu'il coûte en moyenne entre quatre et neuf millions \$ pour soigner à vie une personne ayant subi un traumatisme crânien.

Les blessures graves subies à la suite d'un accident automobile ou au travail sont couvertes en vertu de dispositions juridiques spéciales qui prévoient le paiement des frais médicaux et de réadaptation connexes. En Ontario, par exemple, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail a mis sur pied un programme spécial à l'intention des personnes gravement blessées en vue de surveiller la prestation et le financement des soins aux travailleurs blessés.

La législation canadienne en matière d'assurance automobile prévoit des dispositions spéciales et le paiement des frais médicaux, tant pour les soins actifs que pour les soins à domicile, lorsqu'une personne est blessée gravement à la suite d'un accident automobile. Quelles que soient les différences juridiques locales, chaque province reconnaît l'importance des soins spécialisés et a réagi en mettant sur pied un processus spécial d'indemnisation reliant les soins actifs aux programmes de soins à domicile.

Les frais les plus importants sont engagés une fois que la personne gravement blessée sort de l'hôpital. Bien que la protection d'assurance puisse être assez généreuse, elle a des limites et doit être gérée attentivement pour s'assurer que la personne concernée reçoit tous les soins nécessaires tout au long de sa vie. Une des principales difficultés consiste à gérer adéquatement la compensation financière que



les personnes gravement blessées reçoivent. Les organismes de financement et les familles s'adressent souvent à des gestionnaires de cas spécialisés dans les blessures graves et à des évaluateurs professionnels des soins futurs pour aider à élaborer le plan de soins approprié.

« Un des rôles les plus importants des fournisseurs de services, des organismes de financement et des gestionnaires de cas consiste à aider à préserver les fonds et à s'assurer que ceux-ci sont affectés aux soins à long terme du client », déclare Jodi Harendorf, directrice générale de *Catastrophic Injury Management*, un organisme offrant des services de gestion de cas aux personnes gravement blessées.

Certains régimes d'assurance provinciaux ont des barèmes de taux horaires préétablis qui aident à gérer les coûts. Les associations professionnelles comme la *Ontario Brain Injury Association*, l'Association canadienne des paraplégiques et les Amputés de guerre du Canada peuvent aussi offrir d'autres programmes et services aux personnes concernées et à leurs proches.

### Soins à domicile Bayshore : un leader dans la prestation de soins à domicile aux personnes gravement blessées

Soins à domicile Bayshore est une entreprise canadienne exploitant plus de 30 succursales à travers le pays. La population canadienne lui fait confiance depuis 1966 pour la prestation de services de santé communautaire et à domicile. Bayshore travaille de concert avec bon nombre d'organismes offrant des services de santé spécialisés à domicile aux personnes gravement blessées, comme les commissions provinciales des accidents du travail, les compagnies d'assurance automobile, les fournisseurs de services de réadaptation et les organismes de soins gouvernementaux. Pour de plus amples renseignements sur l'un ou l'autre des services ci-dessous, veuillez téléphoner au 1 866 265-1920.

Traumatismes crâniens et lésions de la moelle épinière • Soins des plaies et des brûlures • Soins des fractures et des amputations • Soins palliatifs • Soins infirmiers 24 heures par jour • Soins personnels et services de soutien à domicile • Planification des soins aux personnes gravement blessées • Évaluation des risques • Enseignement • Coordination des soins avec des tiers.

**Bayshore**  
Soins à domicile

Les personnes gravement blessées sont souvent confrontées à des problèmes similaires. Elles font face à des déficiences résiduelles qui sont non seulement graves, mais souvent permanentes. Une fois de retour chez elles, elles doivent sans cesse conjuguer avec les situations. Pour la plupart d'entre elles, il s'agit d'un cheminement constant, d'un apprentissage continu, d'une réadaptation permanente et d'un maintien des acquis. Ce modèle de soins à domicile est très différent de celui auquel la plupart des soignantes sont habituées.

« Bon nombre de préposées aux services de soutien à la personne avec lesquelles je travaille au sein de la collectivité ne comprennent pas les besoins des personnes gravement blessées à cause d'un manque de formation, souligne Jodi Harendorf. Elles sont souvent mal à l'aise avec ce type de modèle de soins inversés. Elles ont plus l'habitude de tout faire pour le client, au lieu de l'aider et de suivre ses progrès. »

### La formation du personnel soignant est essentielle

Bien que certaines entreprises de soins à domicile déclarent avoir à leur service un personnel qualifié pour prendre soin des personnes gravement blessées, elles ne sont parfois pas conscientes que les soignantes doivent jouer un rôle différent. D'où la nécessité de donner une formation continue au personnel responsable de la prestation des services à domicile.

Monsieur K, un résident de l'Ontario atteint d'une lésion médullaire permanente, explique :

« Bon nombre de préposées aux services de soutien à la personne n'ont pas d'expérience auprès de clients qui gèrent leurs propres soins. Elles ont plus d'expérience auprès de personnes âgées qui nécessitent un niveau élevé de soins personnels.

» Certaines préposées au soutien à domicile n'ont pas les aptitudes à communiquer requises pour conseiller et éduquer un client médullolésé, et travailler en collaboration avec celui-ci. Les séjours plus courts à l'hôpital ne permettent pas non plus au client de recevoir toute l'éducation dont il a besoin avant son congé. Ces besoins sont difficiles à comprendre. »

*Regards sur les soins aux personnes gravement blessées* est un bulletin d'information de Soins à domicile Bayshore, destiné aux clients gravement blessés et aux professionnels de la santé. Les opinions exprimées dans le présent bulletin ne correspondent pas nécessairement à celles de Soins à domicile Bayshore. Pour de plus amples renseignements et pour toute proposition d'article, veuillez communiquer avec le Service du marketing de Soins à domicile Bayshore par téléphone au (905) 822-8075 ou 1 800 668.9490 ou par courriel à [mkrunic@bayshore.ca](mailto:mkrunic@bayshore.ca).

« Les hôpitaux sont bien conscients de la nécessité d'avoir des soignantes spécialisées », souligne Rita Mabrucco, travailleuse sociale affectée au programme de soins des personnes médullolésées au Centre de réadaptation Lyndhurst de Toronto. Ce centre offre différentes séances d'éducation pour aider les clients, leurs proches et le personnel soignant à travailler ensemble afin de dispenser les soins requis après la sortie de l'hôpital.

Le centre Lyndhurst encourage ses clients à gérer leurs soins. Toutefois, en raison de la complexité d'une lésion médullaire et des vastes connaissances qu'ils doivent comprendre au sujet de leur état et de l'évolution possible de celui-ci, les clients doivent poursuivre leur éducation tout au long de leur vie. Il est donc important que les soignantes encouragent leurs clients à parfaire sans cesse leurs connaissances.

« Toutes les personnes gravement blessées doivent en apprendre énormément sur les soins du siège, de la peau et des plaies », ajoute Rita Mabrucco.

Une formation spécialisée et le travail de collaboration sont essentiels pour évaluer et dispenser le niveau de soins approprié au domicile des personnes gravement blessées. Les entreprises de soins et de services à domicile leur affectent en général des soignantes sans leur donner la formation requise. Il semble toutefois que cette pratique change. Les entreprises de soins et de services à domicile et les organismes avec lesquels elles travaillent se rendent compte que le personnel soignant a besoin d'une formation spécialisée pour élaborer des traitements et des plans de soins les plus efficaces.

Néanmoins, l'accès à des soignantes très spécialisées demeure difficile une fois que les clients quittent l'hôpital. Bon nombre de soignantes doivent encore comprendre adéquatement les besoins uniques des personnes gravement blessées. Par ailleurs, la formation offerte par bon nombre d'entreprises de soins et de services à domicile est lacunaire. Pour remédier à ce problème, certaines entreprises ont commencé à élaborer des programmes comprenant non seulement une formation clinique, mais aussi une formation spécialisée portant sur des sujets comme la documentation, la communication, l'interactivité et l'encadrement didactique, et

les soins du siège et des plaies.

À l'hôpital, une équipe multidisciplinaire dispense un niveau continu de soins très intégrés aux personnes ayant subi une blessure grave. Après leur congé de l'hôpital, il est important qu'elles reçoivent le même niveau de soins à domicile.

### Le plan de soins doit être bien coordonné

« Il est primordial que le plan de soins soit bien coordonné entre l'entreprise de soins et de services à domicile, la personne responsable du congé à l'hôpital et la famille pour assurer la qualité des soins dispensés aux clients gravement blessés », affirme Mary Plaudis, directrice des programmes d'assurance de Soins à domicile Bayshore, une entreprise canadienne de soins à domicile.

Elle ajoute qu'en raison du nombre grandissant de clients gravement blessés, Soins à domicile Bayshore a élaboré son propre programme de soins à l'intention des personnes gravement blessées. Ce programme vise à dispenser des soins spécialisés de haut niveau, en collaboration avec les gestionnaires de cas, les personnes responsables des congés à l'hôpital, les experts en sinistres des compagnies d'assurance automobile, les commissions provinciales des accidents du travail et les programmes de soins à domicile du gouvernement.

Bien que les programmes spécialisés de réadaptation des hôpitaux et des centres de soins actifs aient fait beaucoup au cours des dix dernières années pour rehausser la qualité des soins dispensés aux personnes gravement blessées, les programmes canadiens de soins à domicile ne sont pas encore à la hauteur en ce qui a trait à la prestation de soins spécialisés de plus haut niveau. La mise en œuvre de techniques novatrices d'enseignement et d'initiatives conjointes comme celles en cours actuellement chez Soins à domicile Bayshore permettront d'établir la norme pour de nouvelles solutions visant à dispenser des soins meilleurs aux personnes gravement blessées.

*Maddy Roppoli possède plus de 20 ans d'expérience dans la gestion des limitations fonctionnelles et le domaine de la santé et du mieux-être.*

